

제4장 서비스 이용계약

제8조 [계약목적]

1. 거동이 불편한 노인의 자립 생활을 도와 가족의 부양부담을 덜어주고 노인의 건강증진 및 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 설명으로 한층 더 질 높은 서비스를 제공한다.

제9조 [이용계약]

1. 이용계약은 수급자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 수급자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약이 가능하다.
2. 계약 당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.
 - 1) 장기요양인정서 1부
 - 2) 표준장기요양이용계획서 1부
 - 3) 급여계약서 2부를 작성하여 각자 보관한다.
 - 4) 수급자 및 보호자 개인정보제공 활용 동의서 1부, 급여계획서 1부 등.

제10조 [계약기간]

1. 기관은 수급자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.
 - 1) 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시된 수급자의 인정유효기간으로 한다.
 - 2) 계약기간 중 입원, 개인사유로 서비스가 일시적 중단 시에도 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.
 - 3) 계약기간의 종료 시 또는 후에도 재계약 할 수 있다.
2. 계약기간 중 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민. 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소 할 수 있다.
 - 1) 기관은 수급자가 기관의 운영에 피해를 끼쳤다고 판단할 경우 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
 - 2) 계약해제 등 기타사항은 서면, 전화, 구두를 통한 통보로 처리하되, 이용계약에 관한 사항을 준수한다.
3. 기관은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해제 할 수 있다.
 - 1) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - 2) 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - 3) 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 - 4) 6회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때
 - 5) 수급자(또는 보호자) 는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야 한다.

4) 사망, 타 기관 이용 등의 경우 관리에서 제외한다.

제16조 [비용의 부담에 관한 사항]

본 기관에서 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용산정기준 등에 관한 고시에 따른다.

■ 본인 부담금

- 일반 대상자 : 15%
- 기초 수급자 : 0%
- 의료, 감경 대상자 : 6%, 9%

◆ 감경 대상자 :

- 1) 의료급여수급권자 중 기초생활수급권자가 아닌 자
- 2) 보건복지부 장관이 정한 차상위계층 범위에 해당하는 자

구분	금액(원)	내역
본인부담금	15%	보험공단이 85%, 개인 부담금 15%
	6%, 9%	의료급여수급자, 감경대상자
	0%	기초생활수급자의 경우 면제

제17조 [월 이용료 및 기타 비용 부담액]

1. 서비스 제공일과 시간

- 1) 표준장기요양이용계획서와 수급자 및 보호자의 욕구를 반영한 주7일 06:00~24:00 내에서 이용할 수 있으며, 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영 될 수 있다.
- 2) 월요일~토요일, 상근직 08:00~17:00, 시간제 06:00~24:00 내에 수급자 및 보호자와 계약한 시간으로 한다.
- 3) 시간제 근무은 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영 될 수 있다.

2. 방문요양 급여비용

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월한도액	1,672,700	1,486,600	1,350,800	1,244,900	1,068,500	-

분류번호	구분	2020.1.1.수가(1회당)	2021.1.1.수가(1회당)	2022.1.1.수가(1회당)
가-1	30분	14,530	14,750	15,430
가-2	60분	22,130	22,640	22,380
가-3	90분	29,920	30,370	30,170
가-4	120분	37,780	38,340	38,390
가-5	150분	42,930	43,570	44,770
가-6	180분	47,460	48,170	50,400
가-7	210분	51,630	52,400	56,170
가-8	240분	55,490	56,320	61,950

- 1) 장기요양등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨

6) 방문목욕 계약의 해제

‘갑’ (또는 ‘병’)은 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 유선 또는 구두 상으로 ‘을’에게 통보한다.

제11조 [기관의 기본 책무]

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자 (또는 보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제12조 [대상자(또는 보호자)의 책임이행]

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경이된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제13조 [신원인수인의 권리 및 의무]

신원인수는 수급자의 주민등록증 등으로 신원과 건강상태를 수급자 및 보호자가 기관에게 확인 시켜야 할 의무와 권리를 말하며, 기관은 이를 인계하여 수급자 관리에 의무를 다한다.

신원인수의 권리, 의무 등에관한 사항은 다음과 같다.

1. 신원 인수방법

장기 요양대상자의 거주지(가정) 또는 엘림재가복지센터에서 수급자(보호자)에 대한 면담 후 신원을 인수하고 서비스 계약 후, 계약된 시간에 따라 서비스를 제공한다.

2. 신원 인수인의 권리

신원인수인은 수급자 건강과 질병상태 및 가족환경 등의 자료를 제공하고 본인부담금 등의 월 이용료(본인 부담금)를 부담하여 인적사항 등의 정보변경 시 이를 기관에 통보하여야 한다. 만일 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 정보를 기관에 통보하여야 하고 수급자의 책무로 인하

여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 파손, 분실에 관해서는 원상회복을 하여야 한다.

3. 신원인수의 의무

- 1) 대상자의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- 2) 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- 3) 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- 4) 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

4. 수급자 및 보호자의 의무

- 1) 월 이용료 납부의 의무
- 2) 보호자의 인적사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보 의무
- 3) 방문 목욕 서비스 전 목욕서비스와 관련된 담당요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
- 4) 수급자 및 보호자는 목욕서비스 전 본인(수급자)의 건강상의 이상 증상에 대해 상세히 설명하여야 한다
(미 설명에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다.)
- 5) 단, 담당요양보호사가 목욕서비스 방법이 건강상의 위험도가 높은 경우 수급자, 보호자의 요구를 거절 할 수 있다.
- 6) 방문요양의 목욕 도움 중 대중목욕탕 이용은 원칙적으로 지원하지 않으며, 수급자 및 보호자의 요구로 서비스가 이루어지다 불미스러운 사고 발생 시 기관은 이에 어떠한 책임도지지 않는다.
- 7) 방문요양 업무 시 수급자 및 보호자는 요양보호사 차량을 이용하지 않으며 이용 중 불미스러운 사고에 대한 책임을 기관에 묻지 않는다.
- 8) 계약기관 중 천재지변이나 수급자의 불가항력적인 사유(수급자의 사망, 시설입소, 타 지역 이사(거주지 변경, 병원입원, 해외출국)가 아닌 한, 계약기간 동안 타 센터로 수급자를 이동하지 않는다.

5. 기관의 의무

- 1) “수급자”의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공한다.
(단, 병원 입원 시는 급여성서비스를 제공하지 않는다.)
- 2) “수급자”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락한다.
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- 3) 장기요양서비스의 성실한 제공과 행정관리 업무를 이행한다.
- 4) 기관은 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계할 수 있다.
(자원연계는 사안이 발생하여 연계가 필요할 때 실시하고 자료를 보관함)
- 5) 수급자1인과 요양보호사 1인의 대중목욕탕 이용과 요양보호사 차량이용 제한을 안내한다.

제7장 계약 해지

제20조 [계약해지]

1. 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 - ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 - ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

제21조 [절차 및 기한]

계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제20조[계약해지]에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 “**장기요양급여제공종결(계약해지)통보서**”를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
2. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
3. 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다.(연 2회), 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
4. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.

제4장 서비스 이용계약

제8조 [계약목적]

1. 거동이 불편한 노인의 자립 생활을 도와 가족의 부양부담을 덜어주고 노인의 건강증진 및 삶의 질 향상에 기여함을 목적으로 한다.
2. 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 설명으로 한층 더 질 높은 서비스를 제공한다.

제9조 [이용계약]

1. 이용계약은 수급자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 수급자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약이 가능하다.
2. 계약 당사자는 이용계약 시 다음 각 호의 서류를 구비하여 계약한다.
 - 1) 장기요양인정서 1부
 - 2) 표준장기요양이용계획서 1부
 - 3) 급여계약서 2부를 작성하여 각자 보관한다.
 - 4) 수급자 및 보호자 개인정보제공 활용 동의서 1부, 급여계획서 1부 등.

제10조 [계약기간]

1. 기관은 수급자의 원활한 서비스를 위하여 계약기간을 정한다.
 - 1) 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 계약서에 명시된 수급자의 인정유효기간으로 한다.
 - 2) 계약기간 중 입원, 개인사유로 서비스가 일시적 중단 시에도 계약서에 명시된 계약기간은 유효하다.
 - 3) 계약기간의 종료 시 또는 후에도 재계약 할 수 있다.
2. 계약기간 중 이용규칙 및 기관운영에 피해를 주거나 민. 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기간 중이라도 계약을 취소 할 수 있다.
 - 1) 기관은 수급자가 기관의 운영에 피해를 끼쳤다고 판단할 경우 계약을 중단하거나 취소 할 수 있다.
 - 2) 계약해제 등 기타사항은 서면, 전화, 구두를 통한 통보로 처리하되, 이용계약에 관한 사항을 준수한다.
3. 기관은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해제 할 수 있다.
 - 1) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
 - 2) 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
 - 3) 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
 - 4) 6회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체 하였을 때
 - 5) 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야 한다.

4) 사망, 타 기관 이용 등의 경우 관리에서 제외한다.

제16조 [비용의 부담에 관한 사항]

본 기관에서 서비스와 관련해서 발생하는 비용은 전적으로 장기요양급여비용산정기준 등에 관한 고시에 따른다.

■ 본인 부담금

- 일반 대상자 : 15%
- 기초 수급자 : 0%
- 의료, 감경 대상자 : 6%, 9%

◆ 감경 대상자 :

- 1) 의료급여수급권자 중 기초생활수급권자가 아닌 자
- 2) 보건복지부 장관이 정한 차상위계층 범위에 해당하는 자

구분	금액(원)	내역
본인부담금	15%	보험공단이 85%, 개인 부담금 15%
	6%, 9%	의료급여수급자, 감경대상자
	0%	기초생활수급자의 경우 면제

제17조 [월 이용료 및 기타 비용 부담액]

1. 서비스 제공일과 시간

- 1) 표준장기요양이용계획서와 수급자 및 보호자의 욕구를 반영한 주7일 06:00~24:00 내에서 이용할 수 있으며, 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영 될 수 있다.
- 2) 월요일~토요일, 상근직 08:00~17:00, 시간제 06:00~24:00 내에 수급자 및 보호자와 계약한 시간으로 한다.
- 3) 시간제 근무은 수급자 및 보호자의 요청에 따라 일정과 시간은 신축성 있게 변경 운영 될 수 있다.

2. 방문요양 급여비용

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	인지지원등급
월한도액	1,672,700	1,486,600	1,350,800	1,244,900	1,068,500	-

분류번호	구분	2020.1.1.추가(1회당)	2021.1.1.추가(1회당)	2022.1.1.추가(1회당)
가-1	30분	14,530	14,750	15,430
가-2	60분	22,130	22,640	22,380
가-3	90분	29,920	30,370	30,170
가-4	120분	37,780	38,340	38,390
가-5	150분	42,930	43,570	44,770
가-6	180분	47,460	48,170	50,400
가-7	210분	51,630	52,400	56,170
가-8	240분	55,490	56,320	61,950

- 1) 장기요양등급에 관계없이 1회 방문 당 서비스 제공시간에 따라 수가 산정됨

6) 방문목욕 계약의 해제

‘갑’ (또는 ‘병’)은 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일전에 유선 또는 구두 상으로 ‘을’에게 통보한다.

제11조 [기관의 기본 책무]

1. 모든 서비스의 제공은 기관과 대상자 (또는 보호자) 사이에 체결한 계약에 의한다.
2. 계약 체결 시 기관은 제공되는 서비스의 유형 및 시간, 비용 등에 대한 사항을 대상자(또는 보호자)에게 충분히 안내하여야 한다.
3. 기관은 정당한 사유 없이 서비스제공 요구를 거부할 수 없으며, 계획에 따른 서비스 제공에 차질이 예상될 경우 대상자(또는 보호자)와 사전 협의하여 서비스를 제공하여야 한다.

제12조 [대상자(또는 보호자)의 책임이행]

1. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 기관과 요양보호사의 서비스 제공에 적극 협력하여야 한다.
2. 대상자의 신변 또는 이용의뢰서 및 신청서 등에 기재된 사항이 변경이된 경우에는 즉시 기관으로 통보하여야 한다.
3. 급여제공 시 발생할 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 기관에 책임을 묻지 않는다.
4. 대상자(또는 보호자) 및 그 가족은 분실, 파손, 부상 등의 사고를 미연에 방지하기 위해 노력해야 한다.

제13조 [신원인수인의 권리 및 의무]

신원인수는 수급자의 주민등록증 등으로 신원과 건강상태를 수급자 및 보호자가 기관에게 확인 시켜야 할 의무와 권리를 말하며, 기관은 이를 인계하여 수급자 관리에 의무를 다한다.

신원인수의 권리, 의무 등에관한 사항은 다음과 같다.

1. 신원 인수방법

장기 요양대상자의 거주지(가정) 또는 엘림재가복지센터에서 수급자(보호자)에 대한 면담 후 신원을 인수하고 서비스 계약 후, 계약된 시간에 따라 서비스를 제공한다.

2. 신원 인수인의 권리

신원인수인은 수급자 건강과 질병상태 및 가족환경 등의 자료를 제공하고 본인부담금 등의 월 이용료(본인 부담금)를 부담하여 인적사항 등의 정보변경 시 이를 기관에 통보하여야 한다. 만일 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 정보를 기관에 통보하여야 하고 수급자의 책무로 인하

여 발생한 기관 설비 및 비품, 집기 등의 파손, 분실에 관해서는 원상회복을 하여야 한다.

3. 신원인수의 의무

- 1) 대상자의 서비스제공과 관련한 자료제공을 기관으로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
- 2) 대상자의 월 이용료 등 본인부담비용을 부담할 의무
- 3) 대상자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
- 4) 장기출장 등으로 인해 보호자의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무

4. 수급자 및 보호자의 의무

- 1) 월 이용료 납부의 의무
- 2) 보호자의 인적사항 및 연락처 변동 시 즉시 통보 의무
- 3) 방문 목욕 서비스 전 목욕서비스와 관련된 담당요양보호사의 질문에 성실히 응하여야 한다.
- 4) 수급자 및 보호자는 목욕서비스 전 본인(수급자)의 건강상의 이상 증상에 대해 상세히 설명하여야 한다
(미 설명에 대한 사고는 수급자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다.)
- 5) 단, 담당요양보호사가 목욕서비스 방법이 건강상의 위험도가 높은 경우 수급자, 보호자의 요구를 거절 할 수 있다.
- 6) 방문요양의 목욕 도움 중 대중목욕탕 이용은 원칙적으로 지원하지 않으며, 수급자 및 보호자의 요구로 서비스가 이루어지다 불미스러운 사고 발생 시 기관은 이에 어떠한 책임도지지 않는다.
- 7) 방문요양 업무 시 수급자 및 보호자는 요양보호사 차량을 이용하지 않으며 이용 중 불미스러운 사고에 대한 책임을 기관에 묻지 않는다.
- 8) 계약기관 중 천재지변이나 수급자의 불가항력적인 사유(수급자의 사망, 시설입소, 타 지역 이사(거주지 변경, 병원입원, 해외출국)가 아닌 한, 계약기간 동안 타 센터로 수급자를 이동하지 않는다.

5. 기관의 의무

- 1) “수급자”의 안전한 생활여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공한다.
(단, 병원 입원 시는 급여성서비스를 제공하지 않는다.)
- 2) “수급자”의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락한다.
(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외)
- 3) 장기요양서비스의 성실한 제공과 행정관리 업무를 이행한다.
- 4) 기관은 수급자의 상태나 욕구에 따라 지역사회 자원을 연계할 수 있다.
(자원연계는 사안이 발생하여 연계가 필요할 때 실시하고 자료를 보관함)
- 5) 수급자1인과 요양보호사 1인의 대중목욕탕 이용과 요양보호사 차량이용 제한을 안내한다.

제7장 계약 해지

제20조 [계약해지]

1. 계약해지는 대상자 본인과 그 가족의 의사를 우선으로 한다.
2. 기관은 다음과 같은 경우에 계약해지를 결정할 수 있다.
 - ① 전염병 등의 질병으로 인해 요양보호사에게 피해를 줄 우려가 있는 대상자
 - ② 불안 또는 공포분위기를 조성하여 요양보호사의 활동에 해가 된다고 인정되는 대상자
 - ③ 폭행, 욕설, 성폭력 등 지나친 문제행동과 증상으로 요양보호사가 돌보기 어려우며, 위험을 초래할 수 있다고 인정되는 대상자
 - ④ 기타 본 사업의 운영에 지장을 초래하여 종결이 필요하다고 인정되는 대상자

제21조 [절차 및 기한]

계약해지에 해당하는 대상자의 해지 절차는 다음과 같다.

1. 대상자(또는 보호자)가 종결을 원하거나, 제20조[계약해지]에 해당하는 대상자의 경우 대상자(또는 보호자)와 기관은 “**장기요양급여제공종결(계약해지)통보서**”를 작성하여 통보하고, 서면 통보가 어려운 경우 구두 상으로 명확한 해지 의사를 전달한다.
2. 대상자(또는 보호자)가 특별한 통보 없이 1개월 이상 이용을 중단할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
3. 대상자의 신변상 문제로 인해 서비스를 이용할 수 없게 된 경우 1개월의 유예기간을 둔다.(연 2회), 만일 서비스 이용 유예기간이 2회를 초과할 시에 기관은 계약을 해지할 수 있다.
4. 본 조항에 따라 계약해지 처리된 대상자가 다시 기관과 계약할 경우에는 신규계약과 같은 절차를 이행하여야 한다.